

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ КОМЕРЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ МЕДИЧНОГО ПРОФІЛЮ

PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF EMOTIONAL BURNOUT IN EMPLOYEES OF COMMERCIAL MEDICAL PROFILE ENTERPRISES

У статті розглянуто проблему емоційного вигорання працівників комерційних підприємств медичного профілю в контексті розвитку їхнього емоційного інтелекту. Актуальність теми зумовлена зростанням навантаження на працівників, високим рівнем професійного стресу та необхідністю збереження психологічного благополуччя в умовах постійного контакту з клієнтами та напруженого робочого середовища. Метою дослідження є виявлення взаємозв'язку між рівнем емоційного вигорання та показниками емоційного інтелекту, що дає змогу сформулювати практичні рекомендації для підвищення емоційної стійкості працівників.

У дослідженні взяв участь 31 працівник одного з комерційних підприємств медичного профілю. Для оцінки емоційного вигорання використано методику К. Маслач (MBI), яка охоплює три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження рівня особистих професійних досягнень. Рівень емоційного інтелекту визначався за методикою Н. Холла, що включає п'ять складників: емоційну обізнаність, регуляцію емоцій, самомотивацію, емпатію та управління взаєминами.

Результати дослідження показали кореляцію між окремими складниками емоційного інтелекту та рівнями емоційного вигорання. Зокрема, вищий рівень самомотивації та управління емоціями пов'язаний із нижчим емоційним виснаженням, а розвинена емпатія – зі зниженням проявів деперсоналізації. Саморегуляція сприяє ефективнішій професійній діяльності.

Отримані результати підкреслюють важливість розвитку емоційного інтелекту працівників як одного з напрямів профілактики емоційного вигорання. Їх можна використати для створення програм профілактики, тренінгів із розвитку емоційного інтелекту та систем підтримки, що сприятимуть ефективнішому обслуговуванню клієнтів і збереженню психічного здоров'я фахівців комерційних підприємств медичного профілю.

Ключові слова: емоційне вигорання, емоційний інтелект, працівники медичних підприємств, стрес, психоемоційний стан.

The article examines the issue of emotional burnout among employees of commercial medical enterprises in the context of developing their emotional intelligence. The relevance of the topic stems from the growing workload on employees, high levels of professional stress, and the necessity to maintain psychological well-being in the context of continuous client interaction and a tense work environment. The aim of the study is to identify the relationship between the level of emotional burnout and indicators of emotional intelligence, which makes it possible to formulate practical recommendations for enhancing the emotional resilience of personnel and improving workplace well-being.

A total of 31 employees from a commercial medical enterprise took part in the study. To assess emotional burnout, the Maslach Burnout Inventory by C. Maslach was applied, which allows for evaluating such components as emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment. Emotional intelligence was measured using N. Hall's methodology, which includes five key components: emotional awareness, emotion regulation, self-motivation, empathy, and relationship management.

The results of the study indicated the presence of a significant correlation between individual components of emotional intelligence and levels of emotional burnout. The findings emphasize the critical importance of developing employees' emotional competence as one of the key directions for prevention of emotional burnout and fostering a healthier work environment. These results can be used to develop targeted burnout prevention programs, emotional intelligence training sessions, and support systems, which will contribute to improving customer service effectiveness and preserving the mental health and overall well-being of professionals in commercial medical enterprises.

Key words: emotional burnout, emotional intelligence, medical enterprise employees, stress, psycho-emotional state.

УДК 159.944.4:616-051

DOI <https://doi.org/10.32782/hbts.75.2.22>

Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0

Коваленко Т.Д.

здобувач вищої освіти
Сумський державний університет

Купенко О.В.

д.пед.н., професор,
доцент кафедри психології, політології
та соціокультурних технологій
Сумський державний університет

Тарасова Т.Б.

к.психол.н., доцент,
доцент кафедри психології, політології
та соціокультурних технологій
Сумський державний університет

У сучасних умовах стрімкого розвитку сфери послуг працівники різних галузей щоденно взаємодіють із клієнтами, виконуючи складні функції, що передбачають не лише надання професійної підтримки, а й урахування індивідуальних потреб та очікування споживачів. Особливо це стосується комерційних підприємств медичного профілю, де діяльність поєднує високі стандарти якості послуг і підвищені вимоги до сервісу. Такі умови вимагають не лише фахових знань, а й значних емоційних зусиль, постійної саморегуляції та стресостійкості. Саме тому працівники комерційних підприємств медичного профілю є однією з найуразливіших категорій у контексті виникнення синдрому емоційного вигорання (СЕВ).

Одним із чинників запобігання синдрому емоційного вигорання може бути розвинутий емоційний інтелект (EI) як здатність усвідомлювати, розпізнавати та регулювати власні й чужі емоції, що відіграє ключову роль у збереженні психічного здоров'я та подоланні стресу. Високий рівень EI сприяє поліпшенню якості міжособистісної взаємодії, зниженню напруження та підтриманню мотивації до праці.

З огляду на вищезазначену актуальність проблеми, нами було проведено дослідження особливостей емоційного вигорання та рівня емоційного інтелекту працівників комерційних підприємств медичного профілю, а також визначення взаємозв'язку між цими показниками.

Синдром емоційного вигорання (СЕВ) – це складний психоемоційний стан, що формується через тривалий професійний стрес і характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистісної ефективності. Поняття вперше запропоноване Г. Фрейденбергером у 1974 р. для опису виснаження у соціономічних професіях. Вигорання розвивається поступово як реакція на хронічний стрес і проявляється хронічною втомою, цинізмом і погіршенням психічного та фізичного здоров'я [12]. Найуразливішими є працівники, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, зокрема медичні працівники, педагоги та соціальні фахівці [11]. У комерційній сфері медичного профілю до ризиків додаються конкуренція, емоційна регуляція та швидкість прийняття рішень [6].

Основні причини СЕВ – хронічний стрес, фізичне перевантаження, монотонність, міжособистісні конфлікти, низька самооцінка [9]. Симптоми включають емоційне виснаження, деперсоналізацію й зниження відчуття ефективності [7; 13]. Синдром емоційного вигорання фізіологічно проявляється безсонням, головним болем, зниженням імунітету; когнітивно – складнощами концентрації [6]. Вигорання розвивається поетапно: фаза напруження (перевантаження), фаза опору (емоційна відстороненість), фаза виснаження (депресивні симптоми) [7; 10].

Висока інтенсивність праці, змінний графік, залежність зарплати від результатів, відсутність підтримки ментального здоров'я суттєво посилюють СЕВ [7]. Внутрішні ризики включають інтроверсію, емоційну нестабільність, низьку самооцінку [5]. Позитивний організаційний мікроклімат, психологічна підтримка, гнучкий графік і менеджерська підтримка знижують ризик СЕВ і сприяють формуванню згуртованих колективів [1; 7].

Емоційний інтелект допомагає розуміти й контролювати свої та чужі емоції, тому він важливий для запобігання емоційному вигоранню. Високий рівень емоційного інтелекту знижує ризик втрати сил, байдужості до інших і підвищує ефективність роботи. Своєю сучасній популярності та розповсюдженості поняття емоційний інтелект завдячує відомій однойменній книзі Д. Гоулмана [2], який висунув революційну тезу: щоб досягти успіху в житті, недостатньо просто мати високий інтелект, необхідно мати й добре розвинений емоційний інтелект. На думку вченого, емоційний інтелект має ієрархічну структуру, і п'ять його складників (само-свідомість, саморегуляція, мотивація, емпатія, соціальні навички) розвиваються та реалізуються поступово. Здатність до емоційного відновлення підтримує оптимізм і знижує рівень тривожності, натомість надмірна «емоційна увага» може посилювати симптоми вигорання.

Основні механізми захисної дії EI: емоційна саморегуляція – зниження внутрішньої напруги у стресі; ефективна міжособистісна взаємодія – створення мережі підтримки; розвинена емпатія – розуміння потреб без втрати балансу; позитивне

мислення і стресостійкість – краща адаптація до змін. Тому працівники з високим EI демонструють кращу адаптованість, меншу цинічність і зберігають професійну цінність, виступаючи «буфером» між стресом і внутрішнім станом [3; 11].

Для вивчення особливостей емоційного вигорання та емоційного інтелекту працівників комерційних медичних підприємств нами було проведено емпіричне дослідження. Рівень емоційного вигорання оцінено за допомогою опитувальника К. Маслач (MBI), що визначає інтенсивність трьох компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Рівень емоційного інтелекту визначали за методикою Н. Холла, що включає п'ять компонентів: емоційну усвідомленість, керування емоціями, самотивацію, емпатію та управління взаєминами. Обробка даних здійснювалася із застосуванням статистичних методів, зокрема кореляційного аналізу.

У дослідженні брав участь 31 працівник комерційного підприємства медичного профілю віком від 20 до 62 років різних професійних позицій. Результати оброблялися анонімно. Опитування проведено через Google Forms, візуалізація даних – за допомогою Excel та Python (matplotlib) на платформі Google Colab.

Як свідчать отримані результати, що подані на рис. 1, за показником емоційного виснаження більшість працівників (83,9%) має середній рівень, що свідчить про помірний ступінь емоційного навантаження без критичних проявів. Низький рівень спостерігається у 9,7%, що може свідчити про ефективні стратегії подолання стресу або сприятливі умови праці. Високий рівень зафіксовано у 6,5%, що є сигналом підвищеного ризику професійного вигорання.

Аналіз рівня деперсоналізації дає змогу оцінити ступінь емоційного відсторонення працівників. На рис. 2 показано розподіл рівнів деперсоналізації серед працівників комерційних підприємств медичного профілю.

Більшість респондентів (71,0%) має середній рівень деперсоналізації, що свідчить про помірне відсторонене чи цинічне ставлення до профе-

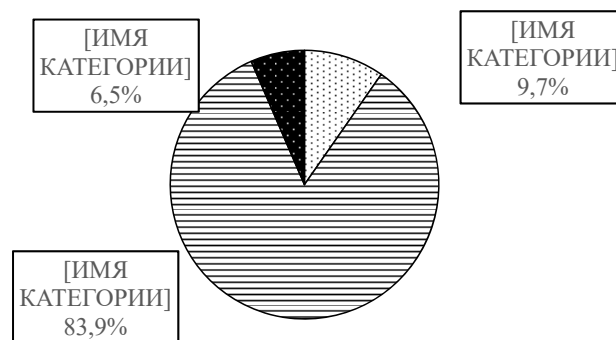


Рис. 1. Рівні емоційного виснаження працівників досліджуваного комерційного підприємства медичного профілю (у %) за методикою К. Маслач (MBI)

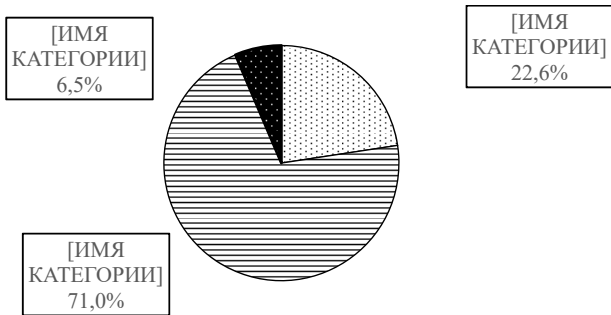


Рис. 2. Рівні деперсоналізації працівників досліджуваного комерційного підприємства медичного профілю (у %) за методикою К. Маслач (MBI)

сійних обов'язків і взаємодії з клієнтами – ознаку початкових проявів емоційного вигорання. Низький рівень деперсоналізації спостерігається у 22,6% працівників, які зберігають високу емоційну залученість і позитивне ставлення до клієнтів, що свідчить про їхню стійкість. Високий рівень деперсоналізації виявлено у 6,5% опитаних. Цей показник є тривожним, оскільки значне емоційне відсторонення може погіршувати якість обслуговування, впливати на міжособистісні стосунки в колективі та психологічний клімат.

Редукція особистих досягнень є третім ключовим компонентом синдрому професійного вигорання за методикою К. Маслач. Вона проявляється у схильності до негативної оцінки власних професійних здібностей і досягнень, зниженні почуття компетентності та задоволення від роботи. На рис. 3 наведено розподіл рівнів редукції особистих досягнень серед працівників комерційних підприємств медичного профілю.

Переважає більшість респондентів (90,3%) демонструє середній рівень редукції особистих досягнень, що свідчить про помірне задоволення від професійної діяльності та стабільну ефективність. Це є позитивною ознакою, оскільки не спостерігається масового відчуття некомпетентності. Низький рівень редукції досягнень, який би відпо-

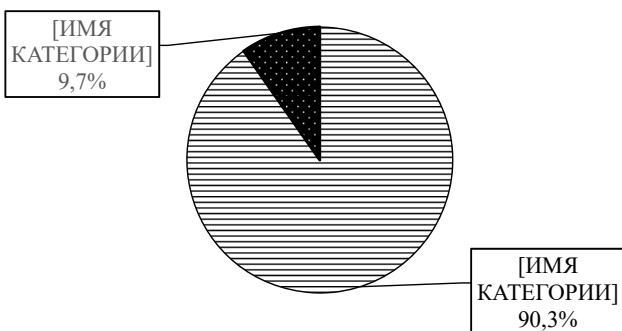


Рис. 3. Рівні редукції особистих досягнень працівників досліджуваного комерційного підприємства медичного профілю (у %) за методикою К. Маслач (MBI)

відав високій самооцінці та професійній упевненості, не виявлено, що може свідчити про помірну самокритику або відсутність надвисоких амбіцій. Високий рівень редукції досягнень, що вказує на виражене вигорання, зафіксовано у 9,7% працівників. Ці працівники, ймовірно, відчувають зниження мотивації, самооцінки та задоволення від роботи, що негативно впливає на продуктивність і психоемоційний стан.

Узагальнений аналіз за методикою К. Маслач (MBI) засвідчив домінування середніх рівнів вигорання за всіма трьома шкалами: емоційне виснаження (83,9%), деперсоналізація (71,0%), редукція досягнень (90,3%), що свідчить про наявність помірних симптомів, які можуть поглиблюватися без належної підтримки.

Оскільки емоційне вигорання тісно пов'язане зі здатністю розпізнавати й регулювати емоції, проведено аналіз рівня емоційного інтелекту працівників комерційних підприємств медичного профілю за методикою Н. Холла.

Результати показали високий рівень емоційної обізнаності (7,8) та емпатії (9,83), що свідчить про здатність усвідомлювати власні емоції та розуміти емоції інших. Водночас управління емоціями (3,68) і розпізнавання емоцій інших (6,09) мають нижчі показники, що вказує на труднощі з регуляцією емоцій та читанням невербальних сигналів. Самомотивація перебуває на середньому рівні (7,45).

За рівнями розвитку емоційного інтелекту 51,6% працівників мають високий рівень, 22,6% – середній і 25,8% – низький. Низький рівень EI свідчить про уразливість до стресу й професійного вигорання.

Отже, незважаючи на переважання високого рівня емоційного інтелекту, значна частина працівників потребує розвитку навичок емоційної регуляції й розпізнавання емоцій. Упровадження програм розвитку емоційної компетентності сприятиме підвищенню психологічної стійкості й профілактиці емоційного вигорання.

Кореляційний аналіз виявив сильний позитивний зв'язок між віком працівників та рівнем емоційного виснаження ($r = 0,75$), що свідчить про зростання уразливості до вигорання з віком, ймовірно, через збільшення професійного навантаження та виснаження ресурсів. Також було виявлено слабкий позитивний зв'язок між віком працівників та рівнем деперсоналізації ($r = 0,16$), що свідчить про незначну тенденцію до підвищення цього показника з віком. Однак сила зв'язку є низькою, тому вік не може розглядатися як визначальний чинник розвитку деперсоналізації. Кореляційний аналіз показав дуже слабкий негативний зв'язок між віком та загальним рівнем емоційного вигорання ($r = -0,076$), що свідчить про відсутність суттєвого впливу віку на цей показник. Водночас було виявлено значущий негативний зв'язок між інтегративним рівнем емоційного інтелекту (за методикою Н. Холла) та загальним рівнем емоційного вигорання (за методикою К. Маслач):

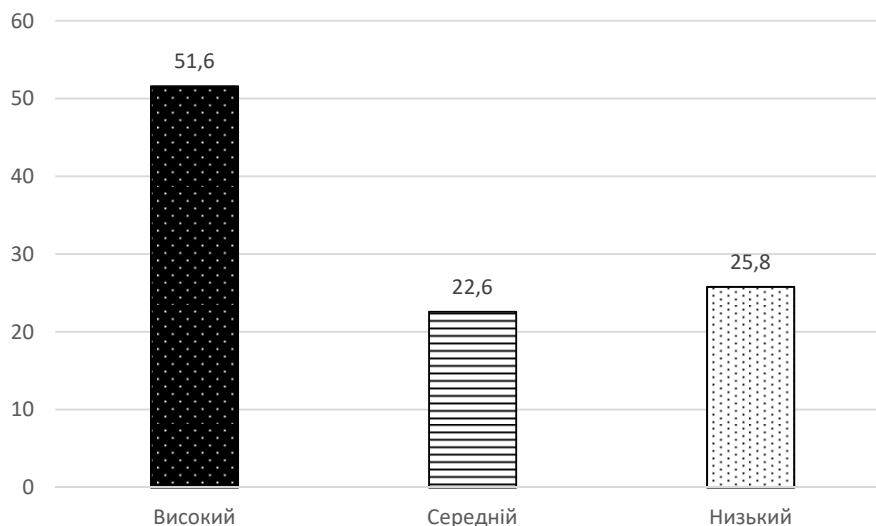


Рис. 4. Рівні емоційного інтелекту працівників досліджуваного комерційного підприємства медичного профілю за методикою Н. Холла (у %)

$r = -0,647$ ($p < 0,05$). Це свідчить, що підвищення рівня емоційного інтелекту пов'язане зі зниженням рівня вигорання.

Таким чином, унаслідок проведених теоретичних розвідок та емпіричного дослідження необхідно зробити такі висновки:

Емоційне вигорання є складним психоемоційним феноменом, який формується під впливом тривалого професійного стресу. Установлено, що розвиток синдрому відбувається поступово й охоплює такі стадії, як напруження, опір і виснаження. Стан емоційного вигорання зумовлюється взаємодією зовнішніх і внутрішніх чинників. До зовнішніх належать хронічні навантаження, інтенсивна комунікація, економічний тиск, нестабільність робочого графіка; серед внутрішніх – психологічні особливості особистості, зокрема інтроверсія, занижена самооцінка, надмірна або недостатня емпатійність.

Найбільш вираженим компонентом вигорання є редукція особистих досягнень, що свідчить про зниження мотивації та задоволеності результатами праці.

Працівники демонструють високий рівень емоційної обізнаності та емпатії, однак низький рівень управління емоціями збільшує ризик розвитку вигорання.

Понад 48% персоналу мають низький або середній рівень емоційного інтелекту, що підкреслює потребу в розвитку емоційної компетентності для підвищення ефективності та зниження конфліктності.

Виявлено статистично значущий негативний кореляційний зв'язок між рівнем емоційного вигорання та емоційного інтелекту, зокрема в аспектах управління емоціями та самомотивації.

Розвиток емоційного інтелекту є важливим напрямом профілактики вигорання й повинен бути врахований у кадровій політиці комерційних підприємств медичного профілю.

Перспективу подальших досліджень убачаємо в розробленні та впровадженні психологічних тренінгів і програм емоційного розвитку, а також вивченні ефективності таких заходів у зниженні рівня емоційного вигорання серед фахівців різних професійних груп.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гнускіна Г.В. Комплекс методик для дослідження психологічних особливостей професійного «вигорання» у підприємців : дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2016. 267 с. URL: <https://surl.it/dcpizc>
2. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Харків : Віват, 2020. 512 с.
3. Дерев'янка С.П. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально-психологічної адаптації особистості. *Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка*. 2009. № 3(27). Ч. 1. С. 93–98. URL: <https://surl.li/czvxxmz>
4. Дудяк В. Емоційне вигорання. Київ : Главник, 2007. 128 с.
5. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/163088378.pdf>
6. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології*. 2020. № 11(56). С. 210. URL: <https://sj.udu.edu.ua/index.php/pn/article/view/933>
7. Когут Т.О., Когут І.І. Психологічні чинники виникнення синдрому емоційного вигорання у фахівців «людина – людина». *Молодий вчений*. 2020. № 2. С. 202–206. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php>
8. Маслач К., Джексон С. Професійне вигорання: психологія та профілактика. Київ : Центр навчальної літератури, 2009. 256 с.

9. Методи дослідження психологічного здоров'я та благополуччя персоналу організації: психологічний практикум / Л. М. Карамушка та ін. Київ : Інститут психології НАПН України, 2023. 76 с.

10. Сидоренко О., Яновська Е. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*. 2020. Вип. 9(54). С. 153. URL: <https://sj.edu.edu.ua/index.php/pn/article/view/826>

11. Тарасова Т.Б., Супрунова М.О. Емоційний інтелект та стресостійкість майбутніх соціальних

працівників. *Габітус*. 2024. № 62. С. 127–131. URL: <http://habitus.od.ua/journals/2024/62-2024/24.pdf>

12. Freundberger H.J. Staff burnout. *Social Sciences*. 1974. P. 159–166.

13. Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997. 186 p. URL: https://www.academia.edu/120963590/The_Truth_about_Burnout_How_Organizations_Cause_Personal_Stress_and_What_to_Do_about_It